

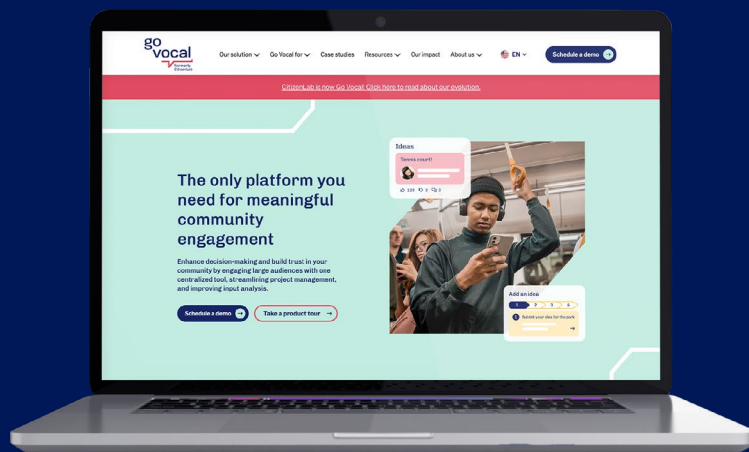
2022

Jaaroverzicht

Ontdek de impact die we samen
hebben verwezenlijkt in 2022



CitizenLab wordt Go Vocal!



Hoe ziet de ideale wereld er voor jou uit?

Dit is de onze. Stel je een wereld voor waarin overheden complexe problemen met vertrouwen en eensgezindheid aanpakken. Een wereld waarin inwoners actief deelnemen aan het vormgeven van oplossingen voor uitdagingen zoals het vinden van een balans tussen ontwikkeling en duurzaamheid, het bouwen van inclusieve infrastructuur en het ontwikkelen van een bruisende samenleving waar iedereen zich thuis voelt.

Deze visie valt of staat met vertrouwen. Vertrouwen in het feit dat onze overheden zich inzetten voor hun inwoners en vertrouwen in het feit dat we met z'n allen ons kunnen uitspreken en pleiten voor onze eigen behoeften en die van anderen. Om dit te bereiken hebben ambtenaren, als echte drijvende krachten achter positieve verandering, hun uiterste best gedaan om de kloof met de inwoners te overbruggen. Hoewel er nog uitdagingen zijn, is er aan beide kanten ook een sterk verlangen om samen een betere toekomst te bouwen. Door zinvolle en efficiënte participatie te bevorderen, kunnen we de kracht van collectieve intelligentie ten volle benutten en blijvende positieve veranderingen teweegbrengen.



Participatie toegankelijker en besluitvorming participatiever maken

CitizenLab werd opgericht vanuit de overtuiging dat we architecten van systemische verandering konden worden. Ons team pakte het gebrek aan vertrouwen tussen overheden en inwoners aan met een innovatieve oplossing voor digitale participatie.

Hoewel er in eerste instantie scepsis was, zijn we door ons vastberaden streven naar positieve impact uitgegroeid tot een toonaangevende partner voor vooruitstrevende overheden over de hele wereld. Bovendien hebben we ons niet beperkt tot het leveren van technologie. We hebben de sector ook actief mee vormgegeven door best practices te definiëren en te delen, ons participatieplatform voortdurend te verfijnen en nieuwe manieren te verkennen om participatieprocessen te verbeteren.





Van democratisch laboratorium tot de hoeksteen van een sterke lokale democratie

Sinds de start van CitizenLab in 2016 hebben we meer dan 1 miljoen inwoners weten te betrekken en meer dan 500 lokale overheden en organisaties geholpen bij het uitbouwen van een participatiecultuur die meer inclusieve besluitvorming mogelijk maakt. Het was enorm inspirerend om jullie allemaal te leren kennen en te ondersteunen op jullie reis!

Vandaag dekt 'het lab' de lading niet meer. We zijn uitgegroeid tot een hoeksteen van de lokale democratie. Een platform voor inwoners om hun stem te laten horen en betrokken te zijn bij lokale beslissingen, of dat nu via online of offline participatie is, en dat overheden de middelen geeft om efficiënte, inclusieve, datagestuurde beslissingen te nemen.

Het is tijd voor een nieuwe identiteit - een die past bij de partner die we zijn geworden. Een partner die je in staat stelt om zinvolle en efficiënte participatie te bevorderen en die je helpt om waardevolle input van inwoners om te zetten in blijvende positieve impact.

Wij zijn Go Vocal



Wietse Van Ransbeeck
CEO & Co-Founder

Een terugblik op 2022

Het opstellen van ons jaarlijkse impactrapport is altijd weer een belangrijk moment van reflectie. Het is het moment om na te gaan welke impact we hebben gemaakt op onze organisatie, de overheden waarmee we samenwerken, hun community's en de wereld in zijn geheel. We zijn trots op hoe sterk ons netwerk is gegroeid, en wat we het afgelopen jaar samen hebben bereikt.

Als organisatie hadden we de eer om in 2022 gecertificeerd te worden als B Corporation. Als je kijkt naar onze missie, manier van werken, cultuur en waarden en de beslissing van vorig jaar om al onze broncodes open te stellen, toont deze certificering aan dat we de daad bij het woord voegen en de hoogste ESG-praktijken nastreven.

De impact op overheden, dan. In 2022 mochten we meer dan 100 nieuwe lokale overheden verwelkomen in ons CitizenLab-netwerk. We zijn nu actief aan de slag in meer dan 20 landen. In ons hele klantenbestand zagen we het gemiddelde aantal participatieprocessen per platform sterk toenemen en de interne samenwerkingsstructuren verbeteren. Die evoluties vertalen zich naar een sterkere participatiecultuur en een groter draagvlak binnen lokale overheden en organisaties. Meer dan 1000 ambtenaren gebruiken het CitizenLab-platform elke maand – een mijlpaal waar we trots op zijn!

Het komende jaar willen we onze klanten inspireren met sterke participatievoorbeelden. We zijn van plan om sjablonen en methodologieën te ontwikkelen die aansluiten bij de belangrijkste

problemen en projecten waar overheden mee bezig zijn. Bovendien willen we de uitwisseling van best practices tussen de overheden in ons netwerk blijven versterken door dialoog te stimuleren.

Daarnaast bouwen we verder aan onze visie om een alles-in-één participatiehub te worden voor gemeenten. Het afgelopen jaar hebben we onze toolkit bijvoorbeeld uitgebreid met een eigen enquêtetool. Bovendien hebben we de architectuur van ons platform veel flexibeler gemaakt en onze dashboard-en rapporteringsmogelijkheden verder ontwikkeld. In het komende jaar willen we focussen op de combinatie van online en offline methodes, tools om intern nog beter samen te werken en integraties met andere toepassingen die gemeenten al gebruiken.

De lokale impact van deze mijlpalen zorgt ervoor dat we enorm gemotiveerd blijven. We hebben al meer dan 200.000 communityleden geholpen om actief deel te nemen aan projecten in hun stad. Daarbij hebben we niet alleen geprobeerd om meer mensen te betrekken, maar ook om processen inclusiever te maken. Met ons nieuwe Representativiteitsdashboard kunnen overheden nu beoordelen hoe inclusief elk project is op basis van demografische gegevens. Toch erkennen we dat er de komende jaren nog veel werk aan de winkel is om ervoor te zorgen dat niet alleen de luidste stemmen in de zaal worden gehoord, maar dat overheden actief ruimte maken voor eerlijke participatiemogelijkheden voor iedereen. Onze ambitie om zowel via online als offline kanalen te werken is een belangrijke stap in die richting.

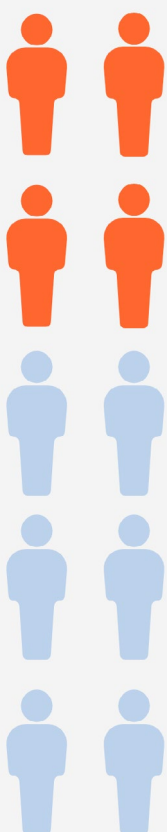
Streven naar participatiever bestuur is al een ongelooflijk lonende tocht geweest, en we zijn trots op waar we nu staan. Als we nadenken over wat het afgelopen jaar goed ging en wat beter had gekund, zijn we vastbesloten om de belangrijke uitdagingen die voor ons liggen zo goed mogelijk aan te pakken. Zo kunnen we, samen met lokale overheden en community's over de hele wereld, impact blijven creëren.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'W. Van Ransbeek'. The signature is stylized with a large initial 'W' and a long horizontal line extending from the end.



De uitdaging van de democratie

Het vertrouwen in de overheid neemt al jaren af. En toch neemt het verlangen van burgers om meer betrokken te zijn alleen maar toe. Hoe kunnen we deze twee evoluties met elkaar verzoenen?



Volgens het OESO-rapport “Building Trust to Reinforce Democracy” hebben gemiddeld

Maar 4 op de 10 mensen

vertrouwen in hun regering, en geloven maar 4 op de 10 dat ze de kans krijgen hun mening te geven over beslissingen die een impact hebben op hun lokale community.

Als we iets dieper gaan graven, zien we bovendien dat:

Maar 1 op de 3 mensen **gelooft dat overheden de adviezen van raadplegingen zouden overnemen.**

Maar 4 op 10 gelooft

dat hun overheid een dienst zou verbeteren, een innovatief idee zou uitvoeren of beleid zou veranderen op basis van de input van inwoners.

* Deze cijfers komen uit het rapport van het International Institute for Democracy and Electoral Assistance (IDEA) over de wereldwijde staat van de democratie in 2022.

Hetzelfde rapport stelde bovendien vast dat ongeveer de helft van de democratieën wereldwijd in verval is, en dat de globale scores voor representatief bestuur dezelfde zijn als in 2001. Dat is een probleem.

Maar er is hoop.

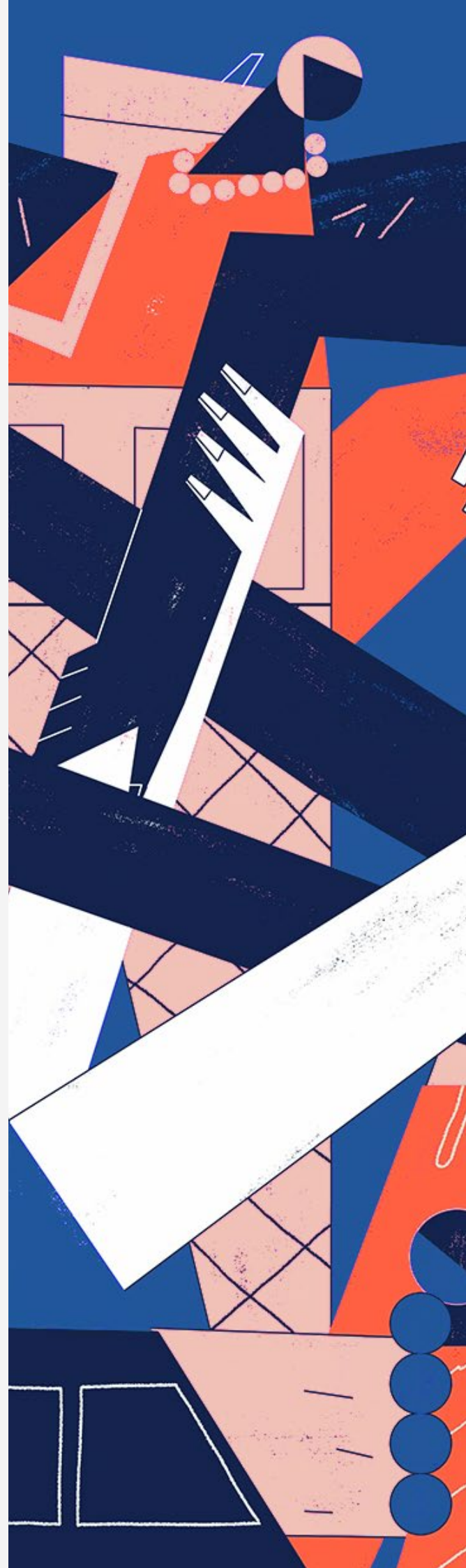
Als we willen dat de democratie zich ontwikkelt en vernieuwt met de snelheid en schaal die nodig zijn om aan de groeiende behoeften van onze community's te voldoen, **hebben we meer verantwoording en transparantie nodig. We moeten het vertrouwen, de samenwerking en onze collectieve impact versterken.**

Overheden moeten participatiever, inclusiever en responsiever worden om samen met inwoners de toekomst van lokale community's vorm te geven.

Dit is al volop aan de gang binnen het CitizenLab-netwerk, dat meer dan 400 lokale overheden en organisaties telt. Deze organisaties versterken hun lokale democratieën met participatie en overleg. Door onze digitale participatietool te gebruiken, kunnen ze:

- **een hoger percentage van hun inwoners bereiken**, en hen betrekken bij besluitvormingsprocessen
- **een participatiecultuur creëren**, iwaarin deelname aan raadplegingen om beleidsbeslissingen mee te sturen een gewoonte is voor zowel inwoners als ambtenaren
- **ervoor zorgen dat meer beleidsbeslissingen gebaseerd zijn op de standpunten, behoeften en zorgen van inwoners**

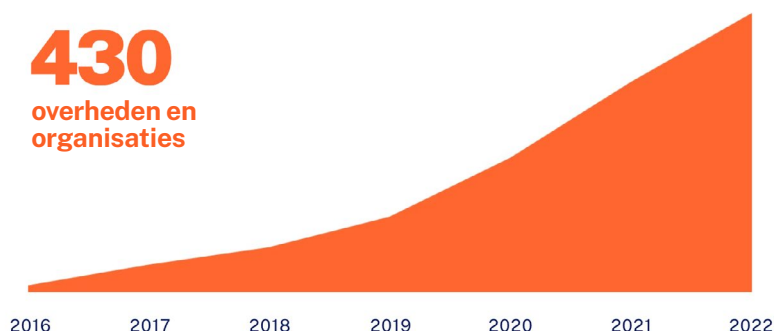
Lees verder voor een overzicht van de vooruitgang die we samen hebben geboekt in 2022.



2022 in cijfers

Tot nu toe heeft CitizenLab samengewerkt met **430 overheden en organisaties** over de hele wereld. In 2022 mochten we meer dan **100 nieuwe klanten** verwelkomen in ons netwerk. We willen graag al onze klanten bedanken om mee te bouwen aan onze missie om publieke besluitvorming participatiever, inclusiever en responsiever te maken — zonder jullie zouden we het niet kunnen doen!

Onze groei



Wat zeggen onze klanten?

Onze klanten geven CitizenLab

8.1/10

Onze internationale community





van onze klanten zegt dat het CitizenLab-platform hen heeft geholpen om **meer inwoners te betrekken bij participatieprocessen.**



van onze klanten zegt dat het CitizenLab-platform hen helpt om de **input van de bewoners efficiënter te verwerken.**



CitizenLab is een centraal punt voor al onze participatieprojecten. Het houdt makkelijk alle demografische gegevens bij die we nodig hebben om ervoor te zorgen dat alle delen van de stad vertegenwoordigd zijn.

J Santoro, directeur Gelijkheid en Inclusie, Stad Bethlehem, VS



CitizenLab biedt veel mogelijkheden, goede ondersteuning, een netwerk van medegebruikers en een toegankelijke en laagdrempelige manier om deel te nemen. CitizenLab is daarmee een welkome verbetering van/ aanvulling op de fysieke participatie die we vroeger al organiseerden. We slagen erin om een groter (en voor een deel ook diverser) publiek te bereiken, en ik vind dat de website heel makkelijk te gebruiken is.

Ma. Visser, Omgevingsmanager, Gemeente Den helder, NL



We houden van de modulariteit van de tool en de responsiviteit van het team.

Rios Matthieu, verantwoordelijke voor burgerbetrokkenheid, Malaunay, FR



Veel mogelijkheden om goede participatieprojecten op te zetten en op te volgen. Bovendien blijft de tool innoveren en inspelen op actuele behoeften.

Annemie Lauwaert, afdeling participatie en inclusie, Stad Ninove, BE

Wat zeggen communityleden?

Dit jaar kregen we de kans om in contact te komen met enkele communityleden uit verschillende steden en gemeenten. Deze mensen hebben de CitizenLab-platforms gebruikt om mee te denken met hun lokale overheden.

Dit zijn enkele fragmenten uit wat we van hen hoorden:



Ik ben normaal nogal introvert en verlegen. Ik zit dus vaak achter mijn computerscherm, maar [ik ging naar een bijeenkomst en hoorde] over het platform. Dat was voor mij echt een springplank om mijn feedback te kunnen geven en een gesprek te kunnen voeren met andere inwoners van mijn stad.

communitylid uit een middelgrote stad



Het gesprek [op het platform] was heel respectvol, in tegenstelling tot wat je zou zien op sociale media. Het zette aan tot nadenken. Er waren een paar dingen waarover ik mijn mening misschien een beetje heb bijgesteld. Ik kon het standpunt van een ander zien en dat was fijn voor zulke gesprekken.

communitylid uit een middelgrote stad



Ik heb een voedselbank gerund terwijl ik zelf hulp nodig had van diezelfde voedselbank [...] ik ben ook dakloos geweest, dus ik heb het gevoel dat ik een soort uniek vermogen heb om voor mensen te spreken of in ieder geval een beetje inzicht heb in bepaalde dingen die in onze wereld gebeuren

communitylid uit een middelgrote stad

Wat is er verder nog gebeurd in 2022?



20+

We waren actief aan de slag
in meer dan 20 landen



2.849

projecten werden gelanceerd op
CitizenLab-platforms



1.978

Op onze platforms werden wereldwijd
1978 projecten afgerond



1.000

Gemiddeld 1.000 ambtenaren
gebruiken ons platform elke maand



30.000

Gemiddeld 30.000 communityleden
nemen maandelijks deel aan
projecten op CitizenLab-platforms

Wat vind je in dit rapport?



Wie we zijn

Veilige digitale participatie verzekeren
B Corp Certificering
Internationale bijeenkomst
Impactathon

p.14



Over onze missie

Participatievere besluitvorming
Inclusievere besluitvorming
Responsievere besluitvorming

p.24



Uitkijken naar 2023

Wat onze focus zal zijn

p.35



Wie we zijn

CitizenLab bestaat uit een toegewijd team van vernieuwers, strategen en technologen die vastberaden zijn om onze democratie de 21e eeuw in te loodsen.

Ons digitale participatieplatform stelt lokale overheden en organisaties in staat om hun community's te raadplegen met één centrale tool, die zowel enquêtes, ideevorming, burgerbegroting, deliberatie en informatie-uitwisseling mogelijk maakt. Of je als gemeente nu mobiliteitsplannen vormgeeft, groene ruimtes aanlegt of digitaal leren ontwikkelt, het platform helpt je om duurzame, leefbare en toekomstgerichte oplossingen te vinden. Hoe? Door de collectieve intelligentie van je inwoners aan te boren.

Technologie positief inzetten

Naast de kernfuncties van ons platform geloven we dat ook Artificiële Intelligentie (AI) voor positieve doeleinden ingezet kan en moet worden. Met de hulp van natuurlijke taalverwerkingstechnologie (NLP) is ons platform getraind op terminologie uit de publieke sector, en dat in meer dan 10 talen. Onze tool scant feedback uit de community op trefwoorden en sorteert, filtert en groepeerde deze input om de belangrijkste onderwerpen duidelijk visueel weer te geven.

Onze tool helpt meer dan **400 overheden en organisaties** wereldwijd om elke maand meer dan **10.000 reacties uit hun community's** te verwerken. Dat is heel wat informatie die nuttig gebruikt wordt!

Veilige digitale participatie verzekeren

Omdat we een digitaal participatieplatform aanbieden, begrijpt ons team beter dan wie ook dat beveiliging, veiligheid en privacy een onmisbare rol spelen in de vertrouwensband tussen overheden, organisaties en burgers. We hebben dan ook besloten om samen te werken met externe controleurs. Zo zorgen we ervoor dat onze privacy- en beveiligingsprocessen voldoen aan de hoogste internationale normen. Dataprivacy ligt tenslotte aan de basis van ons werk.

In 2022 doorliepen we twee strenge beveiligingscertificeringsprocessen. Daarvoor kregen we:

ISAE  **3000**
C E R T I F I E D





B Corp Certificering

Voor CitizenLab is impact geen bijzaak, maar een essentieel onderdeel van wat we doen. We zijn er trots op dat we dit jaar een gecertificeerde B Corporation werden en zo deel uitmaken van een groep changemakers die collectief de belangrijkste maatschappelijke uitdagingen aanpakken.

Wat is een B Corp precies? B Corps zijn missiegedreven bedrijven die streven naar een gezond evenwicht tussen nut en rendement. Daarmee durven deze ondernemingen de rol van bedrijven binnen onze samenleving grondig te herzien. In de praktijk voldoen gecertificeerde B Corps aan de hoge normen van B Lab voor duurzaamheid en sociale impact, worden ze gerund door verschillende betrokken partijen en streven ze naar verantwoording en transparantie.

B Lab is een non-profit organisatie die de sociale en ecologische prestaties van bedrijven beoordeelt. Dit gebeurt op basis van de B Impact Assessment-normen. Het certificeringsproces neemt een bedrijf als geheel onder de loep en onderzoekt hoe het waarde creëert op vijf belangrijke gebieden: bestuur, werknemers, klanten, community en milieu. Om gecertificeerd te worden, moet een bedrijf voldoen – en blijven voldoen – aan hoge normen voor transparantie, verantwoordingsplicht en sociaal-en milieubeleid.

Vandaag zijn er meer dan 5000 gecertificeerde B-corporaties in meer dan 80 landen, en dat in ruim 150 sectoren. We zijn trots dat we ons bij hen mogen voegen!

Onze B Corp score

87.7



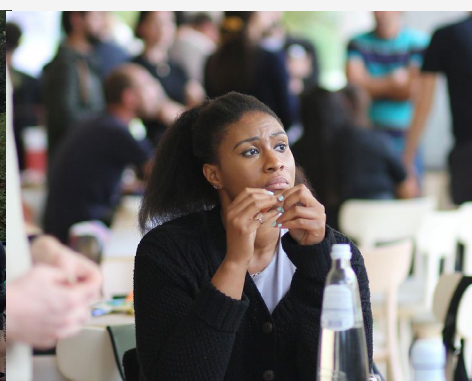
**MEANINGFUL
BUSINESS**

We kregen ook een plekje op de **Meaningful Business 100-lijst**, van het afgelopen jaar. Deze lijst belooft koplopers die rendement en maatschappelijk nut verenigen om de Werelddoelstellingen van de Verenigde Naties te helpen bereiken.

Internationale bijeenkomst

Elk jaar brengen we ons internationale team van CitizenLabbers samen om (opnieuw) in contact te komen met elkaar en onze missie. Als remote bedrijf met medewerkers in maar liefst 17 landen, betekent dit dat we teamleden uit verschillende continenten leren kennen, inspiratie opdoen tijdens externe trainingssessies en interne workshops, en ondertussen samen mooie herinneringen maken.

We haalden de banden aan tijdens informele ontmoetingen aan picknicktafels, teamworkshops op ons hoofdkantoor in Brussel en een echte Impactathon (denk: een hackathon voor impact, maar meer daarover in het volgende deel) tussen de bomen in Dinant, België.





Als internationaal team is het voor ons van onschatbare waarde om elk jaar samen te komen en ideeën uit te wisselen. Maar we erkennen ook dat de verplaatsingen die nodig zijn voor een evenement van deze omvang niet stroken met onze inzet voor klimaatactie.

We werkten samen met het Climate Change Fund om de reisimpact van ons evenement (in totaal 25 ton CO₂) te compenseren met een donatie die hun missie van net-zero steunt.

De weeklange bijeenkomst werd georganiseerd met lokale en biologische maaltijden, lokaal openbaar vervoer en milieuvriendelijke gadgets, zoals herbruikbare waterflessen. Stap voor stap zetten we ons in voor het klimaat.



“

Wanneer een groep slimme, innovatieve mensen samenkomt, gebeuren er geweldige dingen. En dat niet alleen! Je verdubbelt je werkdruk met te veel ideeën – maar zouden we het anders willen?! De Impactathon heeft ons echt laten zien dat er in de hele organisatie zoveel passie heerst voor het betrekken van community's”

Rabi Wilson,
Government Success UK

Impactathon

Sociale impact staat centraal in CitizenLabs missie en blijft jaar na jaar de belangrijkste drijfveer voor ons team. Eén keer per jaar nemen we dan ook graag een stap terug om het grotere plaatje te bekijken. We duiken in de nieuwste voorbeelden en trends uit de sector en denken na over hoe we zelf kunnen bijdragen aan de evolutie van de (digitale) participatieve democratie. Om ons voor te bereiden op 2023 hielden we een interne Impactathon (een hackathon voor impact) tijdens onze jaarlijkse teambijeenkomst.

Alles begon met een eenvoudige vraag:

Wat zijn de uitdagingen om de democratie participatiever, inclusiever en responsiever te maken?

In de loop van

- 2 dagen
- 5 uitdagingen
- 2 workshops





Stelden we onszelf de volgende vragen:

1

Hoe kunnen we het vertrouwen tussen inwoners en lokale overheden versterken?

2

Hoe kunnen we de invloed van inwoners op besluitvormers vergroten?

3

Hoe kunnen we systemen opzetten die dialoog, gezond overleg en consensus in de hand werken?

4

Hoe kunnen we bijdragen aan een meer pluralistische democratie?

5

Hoe kunnen we overheidsinstellingen helpen om een beroep te doen op de kennis van velen, in plaats van enkelen?

Samen dachten we na en bouwden we prototypes van oplossingen. Zoals het hoort voor een participatief bedrijf, presenteerden elk van onze vijf hackathon-teams hun ideeën voor de uitdagingen in kwestie. Daarna stemden we allemaal voor de winnende oplossing. Deze oplossing wordt nu ontwikkeld door ons geweldige team en zal in 2023 bekend gemaakt worden.

Maar wie zit er nu eigenlijk achter dit alles? Laat ons even kennis maken!



Ons team en onze Raad van Bestuur

CitizenLab bestaat uit een toegewijd team van vernieuwers, strategen en tech-talenten die de democratie naar de 21e eeuw willen brengen.

In 2022:



vertegenwoordigde ons team **26+ nationaliteiten** in 17 landen



24 gesproken talen sprak ons team



vierden we een **50:50** gender-evenwicht



koos ca. 50% van de medewerkers om persoonlijk in CitizenLab te investeren



besteedden teamleden **10% van hun tijd** aan sociale projecten



Bedankt aan alle teamleden die in 2022 hebben bijgedragen aan onze missie!



Adrien Dessy
Alexander Rhyllitski
Alexandra Chandran
Alexandros Mexas
Alice Marquet
Aline Muylaert
Amanda Anderson
Amanda Rotella
Amir Bolouryazad
Andrea Conway
Arian Pasquali
Audrey Marty
Ben Fraser
Ben Gordon
Billy Trakas
Brent Guffens
Charlotte Lot Schuringa
Chrysann Sutton
Claire Tobback
Dan Keane
Edwin Kato
Emile Heymans
Emily Horton
Eva Mayer

Eva Rozsa
Firdaouss Rian
Francisco Pensa
Frankie Mercedes
Hugo De Brouwer
Ilona Lodewijckx
Irene Pedruelo
Isabela Sacramento
Iva Koprileva
James Aung
James Speake
Jelena Gregorius
Jeroen Van Ransbeeck
Jesse Winkelaar
Joost Vandenbroele
Jorit Hajema
Karel Verhaeghe
Kathleen Wächter
Kevin Rupidera
Koen De Hondt
Koen Gremmelprez
Kristofer Peterson
Lien Carton
Lora Botev

Luuc van der Zee
Lucas Mathis
Malak Chabar
Marius Pui
Mathilde Tournoux
Mélissa Martinay
Natalie Ricklefs
Nelise Doornenbal
Pablo Solana
Pedro Saramago
Philipp Preß
Rabi Wilson
Sara Boisseau
Sébastien Hoorens
Sébastien Levoir
Simon Floré
Simon Tharby
Sören Fillet
Stijn Zwarts
Tomas Deron
Vanja Pantic
Wietse Van Ransbeeck
Yasmina Asrarguis
Yaesul Choi
Yuri Martens



En bedankt aan onze Raad van Bestuur voor hun voortdurende ondersteuning!

Wietse Van Ransbeeck (co-founder)

Aline Muylaert (co-founder)

Koen Gremmelprez (co-founder)

Jan Verbeke

Olivier de Duve

Nico Cras

Beth Noveck

Onze partners

We werken samen met individuen en organisaties die zich achter onze missie scharen om met burgerparticipatie de democratie te versterken. In 2022 mochten we partners in Zweden, Turkije en Noorwegen verwelkomen in ons wereldwijde netwerk van changemakers en voorvechters van democratie.

Dank aan al onze partners om via CitizenLab de participatieve democratie te helpen verspreiden in:

Brazilië

Bruno Gomes and Regina Egger Pazzanese

Chili

Pablo Valenzuela, Magdalena Gatica Montero, Marcela Ayarza, Sebastián Brito, and Francisca Lisbona

Denemarken

Søren Kielgast

Mexico

Greta Rios and Lorena Vargas

Polen

Artur Kacprzak

Servië

Goran Segedinac

Zweden

Henrik Challis and Ylva Hamp

Turkije

Levent Koç and Lider Kara

Noorwegen

Ann-Heidi Paulsen Orvik



Over onze missie

Het is CitizenLabs missie om publieke besluitvorming participatiever, inclusiever en responsiever te maken

In 2021 hadden we het meeste invloed op het participatiever maken van de besluitvorming (zoals je kan lezen in ons impactrapport van 2021). Dit jaar kunnen we met veel voldoening melden dat we nog meer vooruitgang hebben geboekt, want onze grootste impact was op twee gebieden: we've made even more progress, as our highest impact was on two areas:

Besluitvorming inclusiever maken:



Besluitvorming responsiever maken:



Laten we een paar belangrijke projecten belichten in elk van onze drie impactgebieden.

Participatievere besluitvorming

CitizenLabs impact begint met het verhogen van de participatiegraad. Of een gemeente er nu voor kiest om haar inwoners te raadplegen, te betrekken, met hen samen te werken of hen meer inspraak te geven, we zorgen ervoor dat mensen kansen krijgen om mee te denken, dat de kwaliteit van de processen en verzamelde input beter wordt en dat de participatie de politieke agenda effectief beïnvloedt.

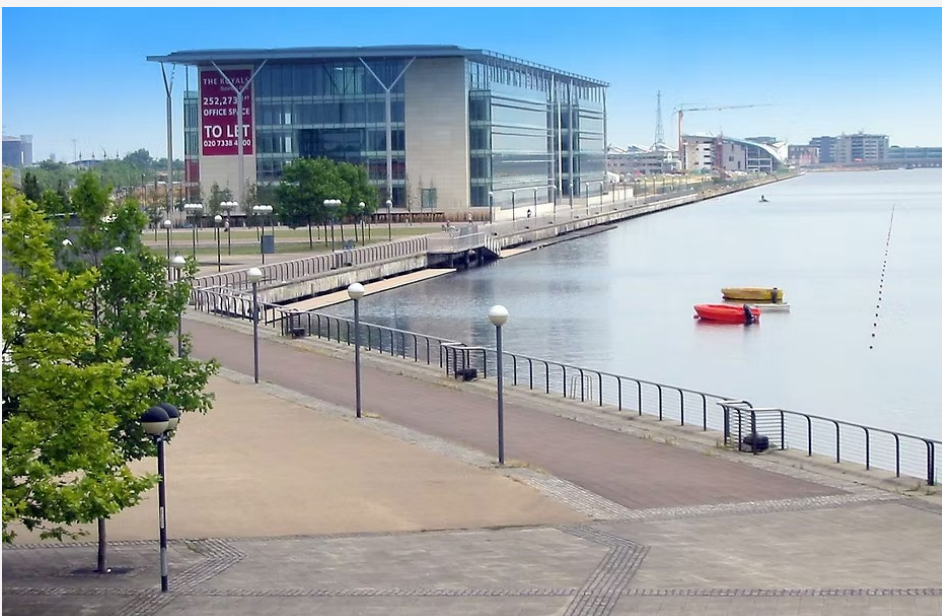


Dieper graven

Eén manier om de publieke besluitvorming participatiever te maken is om de macht te verschuiven en samen met de community de agenda te bepalen. Newham, een van de grootste en meest diverse wijken in de Britse hoofdstad Londen, deed dit door samen prioriteiten voor buurtprojecten te bepalen in het eerste permanente burgerberaad in Engeland. Deze raadpleging stond open voor alle inwoners en bood hen de kans om ideeën voor projecten in te dienen. Om zoveel mogelijk mensen te bereiken, combineerde Newham de offline bijeenkomsten met online projecten.

Hier is een overzicht van wat ze hebben bereikt:

- Meer dan **8.600 deelnemers** op het platform
- Een gemiddelde van **510 deelnemers** in elk van de **8 buurtwerkgroepen**
- Een gemiddelde van **26 ideeën per buurt**, die gemiddeld **153 reacties** kregen
- **82 projecten** werden uitgekozen, ongeveer **10 per buurt**
- Het bestuur kende fondsen toe aan de uitgekozen ideeën – **£25.000** per buurt in de eerste ronde, en **£100.000** per buurt in de tweede ronde.



[Lees meer over het participatieproces in de wijk Newham](#)

Newham (Londen), Verenigd Koninkrijk

Wat anderen zeggen



Het verbaasde me hoeveel deelnemers van de bijeenkomst naar huis gingen en het debat meteen online voortzetten. Verschillende [communityleden] namen hun verantwoordelijkheid om te reageren op de posts van anderen. Het werkt echt goed, en het is iets waarmee we in andere contexten verder willen werken.

Rie Kjellerup Eigtved, Hoofdadviseur
Gemeente Rudersdal, Denemarken

In cijfers

De Franse gemeente Charenton-le-Pont betrok haar inwoners bij het vormgeven van mobiliteit en duurzame ontwikkeling met een grootschalige online raadpleging over het lokale fietsplan. Deze raadpleging, die meer dan



650

actieve deelnemers en

1,200

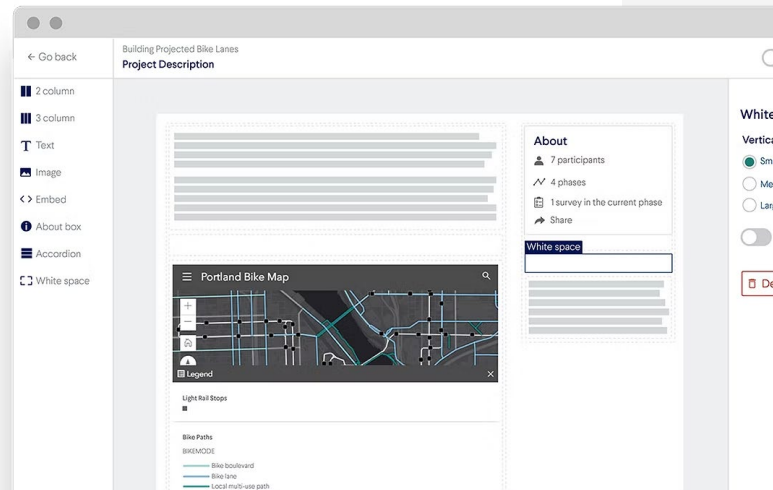
platformbezoeken

opleverde, leverde belangrijke input en identificeerde werkpunten om het fietsplan beter te maken.



Nieuwe oplossingen

Dit jaar hebben we een **Content Builder-functie** toegevoegd waarmee platformbeheerders projecten nog meer naar hun hand kunnen zetten, bijvoorbeeld met interactieve opties zoals kaarten en datavisualisatie. Dit geeft overheden meer vrijheid om projecten op creatieve manieren aan hun community te presenteren, wat leidt tot meer participatie.



Inclusievere besluitvorming

Traditioneel was het voor veel mensen moeilijk om deel te nemen aan burgerinitiatieven. Vaak werd er geen rekening gehouden met uiteenlopende werktijden, zorgtaken, taalbarrières of andere obstakels. Dit betekende helaas dat de perspectieven en meningen van bepaalde mensen en groepen vaak niet werden meegenomen in het besluitvormingsproces. CitizenLab zorgt ervoor dat meer mensen worden betrokken, dat representatieve groepen bewoners worden bereikt, dat nog onbekende behoeften en belangen van inwoners worden blootgelegd en dat mensen meer burgerlijke kennis verwerven. Dat doen we door participatie digitaal te maken en zo mensen te bereiken waar ze zijn – in hun huizen, op hun telefoons en weg van de traditionele barrières die hen er vroeger van weerhielden om mee te doen.

Dieper graven

Tijdens de ontwikkeling van haar recentste strategisch plan voor de komende 20 jaar stelde de stad Seattle (in het Noordwesten van de VS) vast dat er vooral reacties kwamen van groepen en individuen die al vertrouwd waren met het planningsproces en toegang hadden tot macht, middelen en voorzieningen. In 2022 nam het OPCD (Office of Planning and Community Development) daarom, met inclusie en gelijkwaardigheid als topprioriteit, het initiatief om meer stemmen van historisch ondervertegenwoordigde groepen te laten horen. Nu 95% van de bevolking thuis toegang heeft tot het internet besloot het OPCD om digitale participatie in te zetten.

Het resultaat? Het plan zal rekening houden met de feedback en input van inwoners van verschillende achtergronden.



Seattle, Verenigde Staten



[Lees meer over het participatieproject van de stad Seattle \(alleen in het Engels\).](#)

Hier is een overzicht van hun bereik

- **1.930** geregistreerde gebruikers
- Meer dan **18.000** paginabezoeken van inwoners
- **2.348** deelnemers aan de eerste enquête, die beschikbaar was in 7 talen
- **3** door de community gestelde prioriteiten: beschikbaarheid en betaalbaarheid van woningen, mobiliteit en klimaat.

Wat anderen zeggen



Participatie is geen passief proces. Steden, planners en participatiespecialisten moeten proactief en doelbewust te werk gaan. Dat betekent dat ze bevolkingsgroepen moeten vinden die te vaak buiten het gesprek blijven en hen moeten bereiken waar ze zijn. Door samen te werken met bestaande instellingen en organisaties kunnen we de beperkte middelen in dit proces efficiënter gebruiken.

Samantha Yannucci, Directeur Planning en Gemeenschapontwikkeling van KO Consulting van Ombud in de Stad Struthers, Ohio (VS)

In cijfers

De Belgische gemeente Saint-Hubert wilde haar inwoners raadplegen over het toekomstige beheer van het lokale waternetwerk. De gemeente streefde daarbij naar een participatiegraad van 10%. Met amper 7 dagen de tijd voor een raadpleging besloot de gemeente een project te lanceren op haar digitale platform om zo een groter publiek te bereiken. Uiteindelijk nam



20%

van de inwoners
deel en stemde

90%

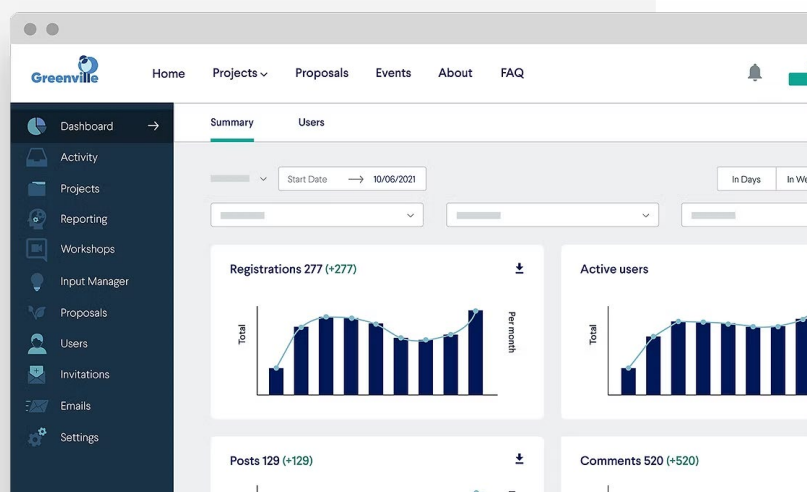
voor de voortzetting van
het gemeentelijk beheer

Over efficiënt en toch inclusief bereik gesproken!



Nieuwe oplossingen

Dit jaar hebben we ons **Representation Dashboard**, geïntroduceerd, waarmee lokale overheden een handige vergelijking kunnen maken tussen de demografische gegevens van deelnemers en de totale bevolking. De representativiteit van participatieprojecten tonen is een echte game-changer, en we zijn er trots op om een van de eerste platforms te zijn die inclusiviteit benadrukken in onze rapportering.



Responsievere besluitvorming

Participatieprojecten lanceren waar communityleden aan deelnemen, dat is één ding. Maar om de besluitvorming responsiever te maken, moet er vanuit de overheid duidelijk teruggekoppeld worden. De inbreng en feedback van communityleden moeten op een efficiënte manier worden verwerkt, en beleidsmakers moeten deze feedback in rekening nemen bij het uitwerken van beleid.



Dieper graven

De stad Leuven wilde investeren in een groenere en klimaatrobuuste stad. Sterker nog, Leuven wil tegen 2030 volledig klimaatneutraal zijn. Daarom lanceerde

het bestuur een nieuwe campagne waarin inwoners werden gevraagd naar hun ideeën voor meer groen en minder beton in de stad. Via de kaartfunctie op het platform vroegen ze inwoners om aan te duiden welke plekken hen daarvoor het meest geschikt leken. De resultaten?

Hier is een overzicht van wat ze hebben bereikt:

- Meer dan **300 inwoners** namen deel
- Er werden in totaal **139 ideeën** voorgesteld, die **770 stemmen kregen**
- **8 ideeën** werden door de jury uitgekozen en door het bestuur aangekondigd in een video op de website

Ook na afloop van het project bleef het bestuur inwoners stimuleren om zich in te zetten voor het klimaat. Er werden publieke middelen vrijgemaakt om bijvoorbeeld groene daken en regenwaterputten aan te leggen, en bomen en planten werden tegen een lagere prijs aangeboden om particuliere vergroeningsinitiatieven te ondersteunen



Leuven, België

[Lees meer
over het
participatieproces
in de stad Leuven](#)

Wat anderen zeggen



Door voortdurend vanuit een ander perspectief naar de toekomst te kijken, hebben we mogelijkheden en uitdagingen in kaart gebracht voor een robuustere toekomst die rekening houdt met enkele onzekerheden. Die toekomstvisies hebben we ook gebruikt in een breder [participatieproject] waarbij meer dan 3000 mensen ruim 700 ideeën en reacties hebben ingediend. Dit gaf ons een goed idee van wat [de community] belangrijk vindt. Daarna hebben we opties bepaald die deel uitmaken van een robuuste en gedragen langetermijnvisie op mobiliteit in Vlaanderen. Op basis van al deze inzichten hebben we uiteindelijk een toekomstbestendige langetermijnvisie ontworpen.

Lydia Peeters, Minister van Mobiliteit en Openbare Werken in de Vlaamse Regering

In cijfers

Het Akkoord van Escazú is het eerste milieuverdrag in Latijns-Amerika en het Caribisch gebied. Om voor deze overeenkomst vertegenwoordigers te kiezen, ontwikkelde CEPAL (de Economische Commissie van de Verenigde Naties voor Latijns-Amerika en het Caribisch gebied) een nieuw verkiezingsproces



met behulp van het CitizenLab-platform. Communityleden konden op het platform terecht om meer te weten over de overeenkomst en de kandidaten.

In november stemden bijna

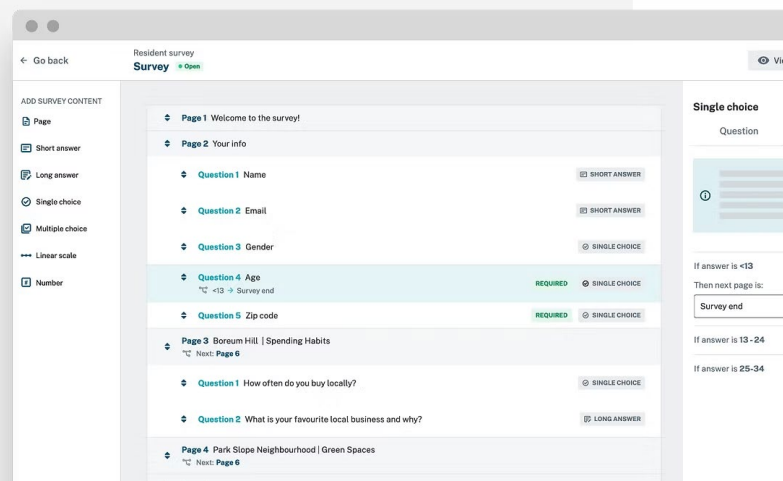
2,000

**deelnemers op hun favoriete
vertegenwoordigers**

Om het project af te sluiten, deelde CEPAL de definitieve verkiezingsresultaten met een infographic en werd het volledige rapport als download beschikbaar gesteld in het Engels en Spaans. Een geweldige manier om terug te koppelen naar de community!

Nieuwe oplossingen

Dit jaar hebben we een **Survey Builder-functie** aan het platform toegevoegd. Of je nu een enquête wil bouwen met korte, lange, numerieke, meerkeuze antwoorden of lineaire schalen, het kan nu zonder ons beveiligde platform te moeten verlaten. Bovendien kan je de resultaten in realtime bekijken en downloaden.





Uitkijken naar 2023

Na de nodige reflectie hebben we onze doelen voor de toekomst op een rijtje gezet. Hier kan je alvast proeven van wat het komende jaar zal brengen

Fijn dat je met ons deze reflectieve reis door 2022 hebt afgelegd! Als team hebben we de tijd genomen om terug te kijken op wat goed ging, wat beter kon en hoe we in 2023 verder kunnen bijdragen aan de participatieve democratie. Dus, wat zijn de belangrijkste doelen die we hebben voor het komende jaar?

In 2023 willen we



Het totale aantal projecten op alle platforms verhogen, zodat inwoners doorlopend de kans krijgen om deel te nemen



Klanten helpen om projecten met een hoge participatiegraad te organiseren, zodat ze een echte participatiecultuur kunnen stimuleren bij hun teams en community's.



Projecten op meerdere beleidsterreinen aanmoedigen, zodat inwoners over verschillende onderwerpen heen kunnen meepraten en hun expertise kunnen delen.



Nieuwe manieren aanreiken om online en offline participatie te combineren, meer mensen te bereiken en processen inclusiever te maken.

We zijn ervan overtuigd dat deze doelstellingen ons op weg zullen helpen om in 2023 maar liefst 500.000 communityleden te betrekken! Samen met ons team en klantennetwerk blijven we ernaar streven om de publieke besluitvorming inclusiever, participatiever en responsiever te maken, en om meer gepassioneerde mensen te verwelkomen in onze groeiende community.

Aan iedereen die al aan onze missie bijdroeg

Thank you! Merci! Danke! Bedankt! Gracias!
Благодаря ти! Tak! Obrigado! Obrigada! متشكرم! Дзякуй! Hvala!
Grazie! Teşekkürler! شكرًا



Boek een presentatie van het platform

GA MET ONS IN GESPREK

govocal.be

hello@govocal.com



Boek een
presentatie van
het platform

Geschreven en geplubliceerd door Go Vocal NV - Pachecolaan 34,
1000 Brussel, België - BE 0638.901.287
www.govocal.com
© 2024 Go Vocal

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze gids mag zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van Go Vocal
gekopieerd, gebruikt of gepubliceerd worden. Voor toestemming, neem contact op
met hello@govocal.com